

## 서울과 부산지역 특급호텔 조리사 직무만족 요인들의 비교분석

이 종 호<sup>¶</sup>

경성대학교 외식산업경영학과

### A Comparison of Cooks' Job Satisfaction in Luxury Hotels in Seoul and Busan

Jong-Ho Lee<sup>¶</sup>

Dept. of Food Service Management, Kyungsoong University

#### Abstract

This study examines whether job satisfaction of cooks working in the luxury hotels in Seoul significantly differs from those in Busan. The data for this study was collected from randomly chosen luxury hotels located in both areas. Out of 264 cooks who participated in the study, 130 and 134 turned out to be from Seoul and from Busan, respectively. SPSS 14.0 version was used for factor analysis to combine job satisfaction variables, identifying five factors; competence development, work environment, salary and employee benefits, co-worker relations, superior relations. While this study used *t*-test for identifying whether there is a significant difference between the two cities and between the part of demographic variables, ANOVA was applied in other demographic variables such as education, age, job position, and income.

**Key words :** cook, job satisfaction, luxury hotels, job satisfaction variables, work area.

#### I. 서 론

서비스 상품을 판매하고 있는 호텔기업은 노동 집약적 성격으로 표준화와 자동화의 한계가 있을 수밖에 없으므로 인적서비스의 의존도가 다른 기업에 비해 크다고 할 수 있겠다. 호텔주방의 생산품인 음식은 기계화와 자동화에 대한 한계성이 높은 부분으로 인적의존도가 높은 수작업으로 이루어지므로 상품의 질은 주방조리사의 인적요소와 큰 관련이 있다(신애숙 2000).

특히 조리 종사원들은 주방조직에서 하루 일과

를 보내고 있기 때문에 조직구성원들의 만족은 호텔기업의 효율성과 생산성을 증대시키는 첫걸음이 될 수 있을 것이다. 따라서 호텔주방에서 조리종사원 자신이 하는 일에 보람을 느낄 때 자기 직업에 만족하게 되고 결과적으로 생산성의 향상, 비용의 절감, 이직률의 감소 등의 바람직한 결과를 얻을 수 있을 것이다(조한용 2001). 또한 주방에서의 인적자원은 호텔조직의 최대자원으로 인식될 만큼 중요한데, 이는 주방조리사의 본질적 인적요소가 상품의 가치를 결정하므로 생산성과 상품의 가치의 증대는 주방조직의 계속성과

이 논문은 2008학년도 경성대학교 학술연구비 지원에 의하여 연구되었음.

¶ : 교신저자, 019-277-7064, johlee@ks.ac.kr, 부산광역시 남구 대연3동 314-79

성장을 결정하는 요소이기도 하다(신애숙 2000).

특히 조리 부서는 조리기술 및 숙련도는 음식의 맛을 좌우하므로 다른 부서에 비하여 인적 의존도가 높은 곳이기도 하다. 따라서 조리종사원들은 전문성과 숙련성이 요구되는 직종이지만 업무 수행에 있어서 육체적인 노동이 수반되며, 작업환경 또한 소음이 많고 더위와 스트레스가 많이 쌓이는 곳으로 육체적 피로도가 높은 직장이기도 하다. 한편, IMF을 거치면서 호텔에서는 경영악화를 내세워 인력의 채용 면에서 정규직보다는 비정규직을 선호하고, 기존의 조리종사원들에게도 명예퇴직을 강요하고 있는 실정이다. 그러므로 호텔조리사들의 근로 의욕이 상실되고, 양질의 음식상품 생산이 저하되어 주방의 생산성 향상에도 어려움이 발생하고 있다(현영희·이운신 2000). 그러나 최근 우리나라 식문화에서도 변화가 일어나고 있는데, 그 변화의 초점은 고부가가치 및 고급화 되는 경향이 있으므로 조리종사자들의 기술 및 숙련도가 더더욱 필요하다고 할 수 있겠다. 따라서 호텔 조리환경의 변화에 따라 조리현장에서 조리기능 및 기술에 있어서도 전문성은 조리사의 높은 조리숙련도를 의미하는 것이다(박전공 2005). 지금까지는 특급호텔 조리사들의 직무만족에 관한 연구는 주로 단일 지역 조리사들의 직무만족 요인과 외식업체 종사자들과의 직무만족 요인들을 비교하는 것이 대부분이었다.

따라서 본 연구는 특급호텔의 대외적인 환경변화에서 조리사들의 직무만족 요인들이 지역과 호텔 이용 고객들의 성향에 따라서 많은 차이가 있을 것으로 판단되어진다. 우리나라에서 지역적으로 볼 때 비즈니스 고객이 많은 서울지역 특급호텔과 관광객이 많은 부산지역 특급호텔을 선택하여 두 지역 특급호텔 조리사들의 직무만족 요인에 어떠한 차이가 있는가를 파악하고자 한다. 파악된 결과를 바탕으로 호텔경영에 중요한 역할을 담당하는 조리사들의 인사정책에 반영한다면 좋은 결과를 얻을 것으로 사료되어진다.

## II. 이론적 배경

### 1. 직무만족의 개념

일반적으로 직무만족(job satisfaction)은 직무 자체에 관련된 임금이나 관리 또는 직무내용 등 직무조건에 대한 정서적 반응으로 직장생활의 질과 비슷한 개념으로 인식되고 있으나, 명확한 개념의 정리는 어려운 실정이다. 직무만족에 관한 학자들의 연구를 종합해 보면 직무만족은 각 개인이 자기 직무와 관련되어 경험되는 좋고 나쁨의 총화 또는 나쁨을 인식하는 균형 상태에서 기인되는 하나의 태도이며, 만족이란 감정적 반응이기 때문에 그 개념의 정의는 내관의 과정에 의해서만 발견되어질 수 있고, 파악되어질 수 있다(박태수 2005).

조영아(2006)는 직무만족은 조직의 행동측면에서 볼 때 개인의 태도나 가치, 심념 및 욕구 등의 수준이나 차원에 따라서 직무수행자가 직무와 관련하여 갖게 되는 감정적 태도라고 할 수 있다고 하였다. 본질적으로 직무만족이란 종사원이 직무와 관련하여 경험하는 유쾌한 감정의 상태라 하며, 여기서 직무란 여러 직위 가운데 주요한 일이나 특정적인 일 같은 한 무리의 직위를 말한다. 또한, 만족이란 인식론적 입장에서 감정적 반응이라고 할 수 있으며, 이 감정적 반응은 내적반응을 통해서만 발견될 수 있는 사람의 정신적 과정이라 할 수 있다(이창호·구정대 2004).

조혜정·장희정(2000)은 직무만족이란 개인이 직무에 대하여 가지고 있는 태도이며, 조직구성원들이 자기 직무와 연관하여 경험하는 유쾌한 또는 긍정적인 감정으로 강도와 일관성의 정도가 변화될 수 있을 뿐만 아니라 다양한 원천으로부터 형성될 수 있고 개인에 대해 여러 가지 기능을 수행하는 것이라고 했다. Alderfer(1969)는 직무만족에 대하여 직무에 관한 개인이 가지는 하나의 태도이며, 직무 수행을 통해 얻을 수 있는 만족으로 유쾌하고 긍정적인 정신 상태로서 인간의 건강, 안전, 귀속, 존경, 성장 등의 욕구의 차원에

서 설명되어진다고 하였다. Locke(1976)는 직무 만족이란 자신의 직무 혹은 직무경험에 대한 평가로부터 결과 되는 종업원 자신의 유쾌하거나 부정적인 감정 상태라고 정의하였다. Kalleberg & Rever(1992)는 조직구성원이 자신의 직무에 대하여 갖는 긍정적 정서 상태를 의미하는 것이라 하였고, 정수진(1997)은 직무만족을 내재적 만족과 외재적 만족으로 구분한 것으로 내적 만족은 직무의 난이도, 도전감, 중요성, 다양성, 책임 등 직무 그 자체의 내재적 가치가 주는 만족감이며, 외재적 만족은 보상, 작업환경, 직무와 관련된 승진 등 직무수행의 결과에 따라 직무외적으로 부여된 보상가치에 대한 만족을 의미한다고 하였다.

Tiffin & MaCormick(1974)은 직무만족은 직무에서 얻어지고 경험되는 욕구만족의 과정이며, 이는 개인의 가치체계에 따라 상이한 형태를 나타낸다고 하였다. 따라서 직무만족은 개인의 태도와 가치·신념 및 욕구 등의 수준이나 차원에 따라 종업원이 직무와 관련시켜 느끼게 되는 감정적 상태로 볼 수 있다. 즉, 직무만족이란 조직구성원이 자신의 직무에 대하여 갖고 있는 태도로서 직무에 대한 개인의 정서반응이라 할 수 있다(명미선 2000).

## 2. 직무만족의 요인

직무만족이 조직의 구성원들의 만족도를 향상시키기 위해서는 직무만족에 영향을 미치는 인자를 파악하여 직무만족의 측정에 있어 어떠한 요인들이 크게 영향을 주는가 알기 위함이다. 따라서 조직의 입장에서는 실질적인 지침을 직접 제공할 수 있기 때문에 많은 연구자들은 직무만족의 영향요인을 대상으로 삼고 있을 것이다. 많은 연구 중 몇 가지를 정리해 보면, Herzberg(1959)는 직무만족 요인으로 성취, 인정, 직무 자체, 책임 등을 제시하였고, 직무 불만족 요인으로 회사의 정책과 관리, 감독, 작업조건 등을 제시하였다.

Dlell et al.(1966)은 직무만족의 요인을 개인의 특성과 직무의 특성으로 나누고 각각에 대해서 개인의 특성으로는 연령, 교육과 지능성 직무수준으로 보았으며, 직무의 특성으로는 조직관리, 사회 환경, 커뮤니케이션, 안정성, 임금, 단조로움, 상사의 감독요인으로 보았다. Jurgenson(1978) 직무만족 요인으로 승진에 대한 기회, 복리후생, 직장동료, 작업시간, 임금, 안전, 자부심을 느끼는 사회, 작업의 유형과 작업조건 등을 제시하여 남성과 여성에 따라 각각의 우선 순위가 달라지며, 시간과 연령, 교육 수준, 전 직업 등에 따라서 변한다고 하였다.

한편, Poter & Steer(1974)는 직무만족 요인을 3요인으로 분류하였는데, 조직 전체의 요인, 작업 환경요인, 직무 내용 요인으로 나누어 고찰하였다. 신재영(2005) 등은 직무만족 요인으로 직무내용에 대한 전체적인 반응, 과업반복성, 직무의 자율성 및 책임, 역할의 명료성 등이 중요한 변수로 나타내고 있다고 하였고, 이명호·김동섭(2001)은 직무만족의 요인으로 임금제도, 근무 환경, 후생복지 등이 직무만족 요인으로 분석하였다. 이창국(2000)은 특1등급 호텔 조리사의 직무만족도 분석에서 공정한 인사, 후생 복지, 교육 프로그램, 근무 환경이 직무만족에 중요한 요인이라고 하였다. 이귀옥(2005)은 개인적 직무만족 요인으로 연령, 성, 교육 수준, 근무기간 등 인구통계학적 요인과 개성, 능력 등의 개인적 특성 등이 포함된다고 하였고, 박태수(2004)는 직무만족은 조직구성원들이 가지는 감정적 태도의 활동이나 행동으로 개인의 태도, 가치, 욕구, 신념 등과 밀접한 관계가 있다고 하였다.

## Ⅲ. 조사설계 및 분석방법

### 1. 조사대상 및 조사기간

본 연구는 설문조사 방법에 의해 수행되었다. 선행 연구된 직무만족에 관한 설문지를 참고하여 본 연구의 목적에 적합하도록 문항을 작성하였

다. 개발된 설문지는 호텔조리사들을 대상으로 예비조사를 실시한 후 확인된 문제점들을 수정·보완하여 설문지를 완성하였다. 설문지는 호텔조리사들의 직무만족 요인들을 분석하여 서울지역과 부산지역간의 직무만족도가 차이가 있는지를 밝히고자 서울 소재 3개 특급호텔(W, H, C 호텔)과 부산 소재 3개 특급호텔(L, P, N 호텔)을 선정하였다. 현재 조리부서에 근무하는 조리사들을 대상으로 2007년 2월 4일부터 2월 28일까지 24일간 설문조사를 실시하였다. 설문지의 응답은 응답자가 직접 기입하는 자기기입조사방법을 사용하였으며, 조사결과 총 300부를 배포하여 총 277부가 회수되었는데, 이 중 무성의하거나 일관성이 없다고 판단되는 13부를 제외한 264부(회수율: 88%)를 분석 자료로 사용하였다.

## 2. 설문지의 구성 및 내용

조사도구인 설문지는 직무만족에 대한 선행 연구(신재영 등 2005; 김창곤 2007; 조혜정·장희정 2000; 이창국 2000; 조한용 2001; 안광열 2002 등)를 참조하여, 본 조사의 목적에 맞추어 수정하여 사용하였다. 설문조사의 내용은 조사대상자의 일반사항 10문항, 직무만족 요인에 대한 26문항 중 능력 개발에 5문항, 근무 환경에 5문항, 복리후생·임금에 7문항, 동료 관계 5문항, 직장 상사에 4문항으로 구성하여 총 36문항으로 설문지를 구성하였다. 일반사항으로는 조리사들의 성별, 결혼 유무, 연령, 학력, 직위, 월평균 소득, 근무업종과 현 호텔에서 근무 연수와 이직 횟수를 정확히 하기 위하여 첫 번째 문항에 근무 연수를, 두 번째 이직 횟수를 질문하였다. 직무만족 요인들에 대한 질문방식은 전혀 그렇지 않다(1점)에서 매우 그렇다(5점)까지 리커트 5점 척도를 이용하였다.

## 3. 통계처리

자료 분석은 SPSS 14.0(Statistical Package for the Social Science 14.0)을 이용하여 빈도 분석, 요인 분석, 신뢰도 분석, *t*-test, ANOVA 분석을

실시하였다.

첫째, 설문결과에 대한 일반적인 사항들을 검토하기 위하여 빈도 분석을 실시하여 자료들의 형태를 알아보았다.

둘째, 측정문항들의 신뢰성 및 타당성을 검증하기 위하여 신뢰도 및 요인 분석을 실시하였다.

셋째, 서울지역 특급호텔 조리사들과 부산지역 특급호텔 조리사들의 직무만족도에 차이가 있는가를 검증하기 위하여 차이검정을 실시하였고, 학력, 연령, 직위, 소득에 따른 직무만족도의 차이를 분석하기 위하여 분산 분석을 실시하였다.

## IV. 분석결과

### 1. 조사대상자의 인구통계학적 특성

조사대상자의 인구통계학적 특성은 <표 1>에 제시되었다. 우선 성별 구성 비율을 살펴보면 남자 조리사가 198명으로 75%, 여자 조리사가 66명으로 25%로 분포한다. 연령은 29세 이하가 88명 33.3%, 30~39세 125명 47.3%, 40세 이상 51명 19.3%로 30~39세가 특급호텔 조리사로 절반 가까이 차지하고 있었다. 결혼 여부는 미혼 128명 48.5%이며, 기혼이 136명 51.5%로 미혼보다 기혼이 약간 많았으며, 학력은 고졸 이하 28명 10.6%, 전문대 졸 165명 62.5%, 4년대 졸 이상 71명 26.9%, 전문대학 졸업이 조리사 중 가장 많은 것으로 나타났다.

직위에는 계약직 44명 16.7%, 사원 136명 51.5%, 계장~대리 66명 25.0%, 과장 이상 18명 6.8%로 설문조사에 응한 조리사는 사원이 가장 많은 것으로 분석되었다. 근무 지역은 서울 130명 49.2%, 부산 134명 50.8%이며, 이직 회수는 없다가 121명 45.8%, 1회 59명 22.4%, 2회 38명 14.4%, 3회 이상도 46명으로 17.4%로 나타나 대체로 한 직장에서 오래 근무하는 것으로 나타났다. 근무 연수는 1년 미만인 17명으로 6.4%, 1~3년이 43명으로 16.3%, 3~6년이 70명으로 26.5%, 6년 이상이 134명으로 50.8%로 6년 이상 장기 근속자가

〈표 1〉 조사 대상자의 인구통계학적 특성  
(N=264)

	항목	빈도(명)	백분율(%)
성별	남성	198	75
	여성	66	25
연령	29세 이하	88	33.3
	30~39세	125	47.4
	40세 이상	51	19.3
결혼 여부	미혼	128	48.5
	기혼	136	51.5
학력	고졸 이하	28	10.6
	전문대 졸	165	62.5
	4년대 졸 이상	71	26.9
직위	계약직	44	16.7
	사원	136	51.5
	계장 및 대리	66	25.0
	과장 이상	18	6.8
근무 지역	서울	130	49.2
	부산	134	50.8
이직 횟수	없다	121	45.8
	1회	59	22.4
	2회	38	14.4
	3회 이상	46	17.4
근무 연수	1년 미만	17	6.4
	1~3년	43	16.3
	3~6년	70	26.5
	6년 이상	134	50.8
월평균 소득	100만원 이하	18	6.8
	100~199만원	110	41.7
	200~299만원	88	33.3
현재 근무업장	300만원 이상	48	18.2
	양식당	63	23.9
	한식당	36	13.6
	일식당	18	6.8
	중식당	20	7.6
	뷔페식당	50	18.9
	베이커리	36	13.6
	메인 주방	20	7.6
	기타	21	8.0

많았다. 평균 소득은 100만원 이하 18명 6.8%, 100~199만원 110명 41.7%, 200~299만원 88명

33.3%, 300만원 이상도 48명으로 18.2%나 되었다. 현재 근무 업장으로는 양식당이 63명 23.9%, 한식당 36명으로 13.6%, 일식당 18명 6.8%, 중식당 20명 7.6%, 뷔페식당 50명 18.9%, 베이커리 36명 13.6%, 메인 주방 20명 7.6%, 기타 21명 8.0%로 분석되었다. 따라서 특급호텔 조리사들은 성별에서는 남성, 나이는 30~39세, 학력은 전문대졸, 직급은 사원, 근무 연수는 6년 이상, 소득은 100~199만원이 주류를 이루고 있는 것으로 파악되었다.

## 2. 직무만족 요인에 대한 타당성 및 신뢰성 검증

본 연구에서 요인 추출 모델에 있어서 주성분 분석(PCA: principal component analysis)을 통하여 직각회전인 Varimax 방법을 사용하였으며, 요인추출과정에 있어서는 고유값(eigenvalue)을 기준으로 적용하여 1보다 큰 것들을 요인으로 추출하였다. 내적일관성은 항목들 간의 상관관계로써 평가되는데, 항목들 간의 상관관계가 높을수록 내적일관성이 높다. 일반적으로 가장 많이 쓰이는 내적일관성의 신뢰도 평가방법은 크론바하의 알파(Cronbach's alpha)값을 제시하는데, 일반적으로 0.8~0.9 이상이면 바람직하고, 신뢰도 계수가 0.6~0.7이면 수용할 만한 것으로 여겨진다(이학식·임지훈 2007).

본 연구의 신뢰도는 복리후생·임금 만족도는 0.883, 동료 관계 만족도는 0.903, 능력 개발 만족도는 0.874, 직장 상사 만족도는 0.906, 근무 환경 만족도는 0.836으로 비교적 높은 신뢰도 수준을 보였다. 전체 표본의 종사원 직무만족에 대한 요인 분석결과, 26개의 변수들이 복리후생·임금, 동료 관계, 능력 개발, 직장 상사, 근무 환경과 같이 5개의 요인으로 묶여졌다. 〈표 2〉에서 보는 바와 같이 전체 변량 중 5개의 요인 각각 Varimax 회전 후, 아이겐 값이 1을 넘는 요인들을 추출하였다. 전체의 분산누적 설명력은 67.5%로 나타나, 일반적인 사회과학분야에서 인정되는 60%를 상회하는 것으로 나타났다(강병서·김계수 2003).

〈표 2〉 특급호텔 조리사의 직무만족에 대한 요인 분석 결과

요인명	측정문항	요인적재량	분산 비율	Cronbach's $\alpha$
복리후생·임금	타 업체와의 급여 비교	801	37.0	.883
	장기 근속자 우대	743		
	종사원의 복지시설	735		
	현재 임금에 만족	719		
	노력과 임금의 공정성	719		
	임금 결정 방법	696		
	휴가 제도	647		
동료 관계	동료와 원만한 인간관계	830	49.0	.903
	동료와 원만한 대인관계	821		
	동료와의 업무 협조	820		
	동료와의 의사소통	796		
	동료와의 우애와 협동심	773		
능력 개발	능력 발휘 기회	748	56.7	.874
	직무 성취도	740		
	직무 수행 과정	735		
	미래 발전 가능	734		
	자기 개발 기회	683		
직장 상사	직원들의 격려 및 배려	835	62.4	.906
	직원들의 인격 존중	825		
	인사 처리	799		
	상사의 업무 수행 능력	771		
근무 환경	주방내 직무 안전도	732	67.5	.836
	업무량	719		
	근무시간	710		
	주방작업 환경	628		
	직무의 자율성	614		

3. 서울과 부산지역의 조리사의 직무만족도 차이

지역에 따른 집단 간의 차이검정은 〈표 3〉에서 제시하였다. 직무만족의 변수 중 능력 개발에서는 유의한 차이를 나타내지는 않았지만, 부산지역의 평균값이 3.31로 서울지역의 평균값 3.20보다 높은 경향을 나타내었다. 또한, 부산지역 조리사들의 직무만족 요인들의 평균값이 동료 관계에서 3.78, 직장 상사 3.39, 근무 환경 3.32이며, 서울지역 조리사들의 직무만족 요인들의 평균값은 동료 관계 3.64, 직장 상사 3.19, 근무 환경 3.15

보다 높은 결과를 나타내었다. 하지만 복리후생·임금에서는 서울지역 조리사들이 2.94로 부산지역 조리사들의 2.85보다 높게 나타내었다.

복리후생·임금을 제외한 모든 변수에서 부산지역 조리사들이 직무만족이 더 높은 것으로 나타났다으며, 이는 우리가 일반적으로 예상하는 서울지역 조리사들이 직무만족이 높을 것이라는 결과와는 상이하였다. 이는 부산지역보다 서울지역 조리사들의 높은 사회적 비용, 즉 물가와 주거용 집값, 교통 혼잡 등 직무 외적인 요인들이 직무만족에 작용한 것으로 사료되어진다.

〈표 3〉 근무지에 따른 차이 분석(t-test) 결과

직무만족		근무지		t값
		서울 (n=130)	부산 (n=134)	
복리후생· 임금	M	2.94	2.85	0.97
	SD	0.67	0.71	
동료 관계	M	3.64	3.78	-1.67*
	SD	0.68	0.67	
능력 개발	M	3.20	3.31	-0.82
	SD	0.68	0.71	
직장 상사	M	3.19	3.39	-1.98**
	SD	0.88	0.77	
근무 환경	M	3.15	3.32	-1.99**
	SD	0.69	0.70	

\*p<0.10, \*\*p<0.05.

4. 조리사의 직무만족도에 따른 차이검정

인구통계학적으로 따른 차이 검정은 〈표 4〉와 같이 성별과 결혼 유무에서는 유의한 차이가 나타나지 않았지만 평균값에서는 경향을 나타내었다. 이와 같은 결과는 연구자에 따라서 상이한 결과를 나타내는 경향을 보였는데, 이선호(2003) 등의 연구에서는 직무만족도에 대한 인구통계학적으로 유의적인 차이가 나타나지 않아 본 연구와 일치하였지만, 이창국(2000)의 연구에서 인구통계학적 직무만족도에서 성별과 결혼 유무에서 유의한 차이를 나타내었다. 이와 같은 차이의 원인

은 이창국(2000)의 연구와 본 연구가 시기적으로 8년이라는 시간적 차이와 설문 지역이 다르기 때문인 것으로 사료되어진다. 〈표 4〉에서 성별과 결혼 유무에 따른 직무만족 요인의 평균값을 보면 능력 개발, 근무 환경, 동료 관계, 직장 상사보다 복리후생·임금에서 모두 낮은 평균을 나타내어 복리 후생에 가장 불만인 것으로 나타났다. 이는 특급호텔 조리사들이 가장 불만족한 직무만족 요인을 복리 후생·임금임을 입증하였다.

5. 직무만족 요인에 관한 분산 분석(ANOVA)

1) 학력에 따른 분산 분석

조사대상자의 일반적인 특성에 따라 직무만족도의 차이를 검정한 결과, 학력 간 차이에서는 동료 관계(p<0.10)에서 약간의 유의한 차이를 보였다. 전문대 졸은 복리후생·임금, 능력 개발, 근무 환경에서 대졸 이상보다 약간 높은 평균값을 나타내었고, 대졸 이상에서는 동료 관계와 직장 상사에서 전문대 졸보다 높은 평균값을 나타내었다. 그러나 고졸 이하의 학력에서 전체적으로 직무만족도가 낮은 것으로 나타내었다. 특히 능력 개발에서 평균값이 전문대 졸보다 27이나 차이가 나서 고졸 이하의 학력이 자신의 능력 개발에 매우 불만족한 것으로 파악되었다. 따라서 고졸 이하의 학력에 대하여 능력 개발을 위한 사내교육

〈표 4〉 인구통계학적 차이 분석(t-test) 결과

		직무만족									
		능력 개발		근무 환경		복리후생·임금		동료 관계		직장 상사	
		M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
성별	남자(n=198)	3.28	0.72	3.23	0.72	2.87	0.70	3.74	0.70	3.32	0.85
	여자(n=66)	3.27	0.60	3.25	0.62	2.93	0.65	3.64	0.63	3.22	0.77
	t값	0.10		-0.23		-0.63		1.02		0.80	
	Sig	0.92		0.82		0.53		0.31		0.43	
결혼	미혼(n=128)	3.27	0.69	3.20	0.72	2.91	0.73	3.72	0.70	3.35	0.85
	기혼(n=136)	3.29	0.70	3.27	0.68	2.88	0.65	3.71	0.66	3.24	0.81
	t값	-0.19		-0.80		0.35		0.05		1.05	
	Sig	0.85		0.42		0.73		0.30		0.30	

〈표 5〉 학력에 따른 차이 분석(ANOVA) 결과

학력	고졸 이하 (n=28)	전문대 졸 (n=165)	대졸 이상 (n=71)	F
직무만족				
복리후생·임금	2.77	2.91	2.90	0.56
동료 관계	3.57	3.67	3.87	2.99*
능력 개발	3.04	3.31	3.30	1.86
직장 상사	3.21	3.30	3.32	0.21
근무 환경	3.02	3.27	3.25	1.44

\* $p < 0.10$ .

을 통한 배려가 시급한 것으로 판단되어진다.

2) 연령에 따른 분산 분석

연령에 따른 직무만족도 조사에서는 능력 개발을 제외한 전 직무만족 요인에서 유의하게 나타났다. 즉, 근무 환경( $p < 0.10$ ), 복리후생( $p < 0.01$ )에서 나타났고, 동료 관계( $p < 0.05$ )에서, 직장 상사( $p < 0.10$ )에서 나타내어 연령에 따른 직무만족은 유의한 것으로 나타났다. 특히 40대 이상에서 근무 환경과 복리 후생·임금, 직장 상사에 대한 만족도가 높게 나타났다. 이는 나이가 들수록 특급호텔에서 자녀들 학비를 지급하는 등 복지 혜택을 누리기 때문인 것으로 사료되어진다.

한편, 29세 이하의 연령층에서도 근무 환경, 복리후생·임금, 직장 상사에 대한 만족도가 40대 이상 다음으로 높게 나타나고 있었다. 이는 이창

〈표 6〉 연령에 따른 차이 분석(ANOVA) 결과

연령	29세 이하 (n=88)	30~39세 (n=125)	40세 이상 (n=51)	F
직무만족				
복리후생·임금	3.01	2.74	3.06	6.24***
	H	L	H	
동료 관계	3.78	3.60	3.88	3.71**
		L	H	
능력 개발	3.33	3.23	3.18	6.20
직장 상사	3.41	3.17	3.41	2.89*
근무 환경	3.24	3.16	3.43	2.89*
		L	H	

\* $p < 0.10$ , \*\* $p < 0.05$ , \*\*\* $p < 0.01$ .

국(2000) 연구에서도 25세 이하 집단이 평균값이 높게 나타나서 본 연구와 비슷한 경향을 나타내었다. 이와 같은 결과는 29세 이하의 연령층에서는 조리기술을 익히는 동안 업무에 대하여 만족하고 있는 것으로 사료되어진다. 하지만 30~39세 사이의 연령층에서는 능력 개발을 제외한 모든 변수에서 낮은 만족도를 나타내었다.

3) 직급에 따른 분산 분석

직급에 따른 직무만족도를 살펴보면 복리 후생·임금( $p < 0.05$ ) 과장 이상에서 가장 높은 직무만족도를 나타내었는데, 이는 연령에서와 같이 과장 이상은 대부분 40대 이상으로 학자금 등의 복리 후생의 혜택을 보기 때문인 것으로 사료되어진다. 또한, 과장 이상에서 동료 관계( $p < 0.05$ )가 높은 만족도를 나타내었는데, 이는 한 직장에서 오래 동안 근무하면서 동료들 간의 높은 공감대가 형성되어 있기 때문인 것으로 생각된다. 근무 환경( $p < 0.10$ ), 직장 상사( $p < 0.01$ )에서 계약직이 높은 만족도를 나타내었다. 이는 조리직이라는 특수한 관계에서 이 시기의 계약직들은 기술을 익히면서 선배 및 상사들에 대한 존경심에서 높은 만족도가 나타난 것 같다. 한편, 능력 개발에서 통계적으로 유의하지는 않았지만 평균값에서 계약직이 가장 만족도가 높은 것으로 파악되었다.

4) 소득에 따른 분산 분석

소득에 따른 분산 분석도 능력 개발을 제외한 전 요인에서 유의하게 나타났는데, 근무 환경( $p < 0.05$ ), 복리후생( $p < 0.05$ ), 동료 관계( $p < 0.01$ ), 직장 상사( $p < 0.01$ )을 나타내었다. 소득이 높은 계층인 300만원 이상에서 복리후생·임금에서 높은 만족도를 나타낸 반면, 특이한 것은 100만원 이하 소득에서 동료 관계와 직장 상사에서 높은 만족도를 나타내었다. 이와 같은 결과는 이선호(2004)의 연구에서도 같은 결과로 조사되었다. 즉, 보수가 낮은 계층에서 직무만족도가 높게 나타내는



〈표 7〉 직급에 따른 차이 분석(ANOVA) 결과

직위	계약직 (n=44)	사원 (n=136)	계장 및 대리 (n=66)	과장 이상 (n=18)	F
직무만족					
복리후생·임금	2.93	2.78	3.02	3.21	3.31**
		L		H	
동료 관계	3.86	3.58	3.80	4.04	4.34**
		L		H	
능력 개발	3.89	3.21	3.27	3.59	2.01
직장 상사	3.78	3.11	3.29	3.49	8.24***
	H	L	L		
근무 환경	3.45	3.13	3.37	3.29	2.34*

\* $p<0.10$ , \*\* $p<0.05$ , \*\*\* $p<0.01$ .

〈표 8〉 소득에 따른 차이 분석(ANOVA) 결과

소득	100만원 이하 (n=18)	100~199만원 (n=110)	200~299만원 (n=88)	300만원 이상 (n=48)	F
직무만족					
복리후생·임금	2.85	2.86	2.81	3.15	2.86**
동료 관계	4.19	3.65	3.60	3.91	5.89***
	H	L	L		
능력 개발	3.47	3.27	3.18	3.41	1.66
직장 상사	4.04	3.34	3.01	3.43	9.60***
	H	L	L	L	
근무 환경	3.52	3.17	3.14	3.46	3.60**

\*\* $p<0.05$ , \*\*\* $p<0.01$ .

의미는 보수와 관계없이 특급호텔 조리사 근무하는 것이 심리적으로 만족으로 해석될 수 있다고 하였다.

## V. 요약 및 결론

88년 올림픽을 기점으로 양적으로 크게 성장하였던 우리나라 호텔산업은 그 후 신규 특급호텔의 새로운 오픈이 거의 없는 실정이다. 따라서 특급호텔내의 인사 적체 현상이 일어나고 있으며, IMF를 겪고 나서부터는 호텔에서도 명예퇴직 제도를 적극 활용하고, 또한 신입사원의 채용 면에서도 계약직이라는 제도를 많이 활용하고 있다.

이러한 시대적 흐름에 따라서 호텔 조리사들의 고용 안전은 전에 비하여 매우 열악한 환경에 처

해 있는 실정이다. 따라서 본 연구는 우리나라에서 지역적으로 볼 때 특급호텔이 가장 많은 서울 지역과 부산 지역을 선택하여 두 지역 특급호텔 조리사들의 직무만족에 어떠한 차이가 있는가를 알아보기 위해 서울지역 특급호텔 3개와 부산지역은 3개 호텔을 선택하여 본 설문에 응한 조리사 264명에 대한 직무만족 요인을 분석한 결과는 다음과 같이 도출하였다.

첫째, 인구통계학적 분석을 보면 특급호텔 조리사는 남성 조리사가 198명으로 여성 조리사 66명보다 많았으며, 연령대는 30~39세가 125명으로 가장 많았다. 학력으로는 전문대학 졸업자가 165명이며, 직위는 사원이 136명을 차지하고 있으며, 급여는 100~199만원의 소득자가 110명으로 가장 많았다. 이직 회수가 없는 조리사가 121

명이나 되어 한 호텔에서 오랜 근무한 것으로 나타났다. 이는 호텔조리사는 특수한 직업으로 새로운 특급호텔의 오픈이 없으면 이직하기가 어렵다는 것을 보여주고 있다. 또한, 특급호텔에서는 서양조리부서가 차지하는 비중은 높은 것으로 분석되었다.

둘째, 차이 분석에 의한 남성과 여성 간에 직무만족도 차이는 거의 미묘한 수준이며, 결혼 유무에 대한 만족도 또한 큰 차이를 나타내지 않았다. 서울과 부산지역의 조리사들의 만족도 차이는 복리후생, 임금을 제외한 모든 직무만족 요인에서 평균값이 부산이 높게 조사되었다. 이는 급여 및 복리후생은 서울지역 특급호텔이 높지만 그 외 직무만족 요인들은 부산지역의 조리사들이 만족하고 있는 것으로 판명되었다.

셋째, 분산 분석에서 학력 간의 만족도 차이는 전문대학 졸업과 4년 대학 이상과 거의 비슷한 평균값을 나타내었다. 하지만 고졸 이하의 학력에서 직무만족 요인이 5개 모든 면에서 평균이 낮게 조사되었다. 따라서 고졸 이하 학력의 조리사들의 직무만족 요인을 향상이 필요하다고 하겠다. 연령에 따른 분산 분석은 조리사의 주류를 이루는 30~39세에서 직무만족도가 낮게 나타났는데, 이에 대한 대책이 시급한 것으로 판단된다.

직급에 따른 분산 분석에서는 복리 후생·임금, 동료 관계에서는 과장 이상, 능력 개발, 직장상사, 근무 환경에서 계약직들이 높은 평균값을 나타내었다. 소득에 따른 분산 분석에서도 복리 후생, 임금을 제외한 전 직무만족 요인에서 100만원 이하 소득자에서 높은 만족도를 나타내었다. 이와 같은 결과를 종합해 보면 100만원 이하 소득자들은 대부분 계약직으로 정규직에 대한 열망이 반영되어 직무만족도가 높게 나타난 것으로 사료되어진다. 이상과 같이 본 연구는 서울지역 3개 특급호텔과 부산지역 3개 호텔을 한정하여 두 지역 조리사들의 직무만족 요인들을 비교분석하였다는 한계가 있다. 그리고 직무만족 요인을 특정지역으로 구분하여 연구한 자료가 많지 않아서

연구가설을 설정하지 못한 것이 아쉬움이 남는 연구로 사료되어진다. 향후 보다 구체적으로 서울과 부산지역의 더 많은 호텔과 조리사를 대상으로 하는 후속 연구가 진행된다면 더 좋은 결과를 얻을 수 있을 것으로 판단되어진다.

## 참고문헌

1. 신애숙·김은희 (2005) : 부산지역 특급호텔에 종사하는 조리사들의 직무 실태에 관한 연구. *한국조리학회지* 11(4):14-29.
2. 조한용 (2001) : 호텔조리사의 직무만족에 관한 연구. 동아대학교 경영대학원 석사학위논문, 2-4.
3. 현영희·이윤신 (2000) : 서울지역 일부 특급호텔 조리종사자의 직무실태와 직업의식조사에 관한 연구. *한국조리과학회지* 6(2):143-150.
4. 박건공 (2005) : 호텔조리사의 직무만족과 숙련 향상에 관한 연구. *한국조리학회지* 11(4): 59-76.
5. 박태수 (2005) : 호텔종사자의 자긍심과 직무만족이 서비스 제공 수준에 미치는 영향. *관광연구저널* 19(3):303-314.
6. 조영아 (2006) : 회의 기획가의 직무만족 요인. *관광연구저널* 20(1):183-198.
7. 이창호·구정대 (2004) : 호텔종사원의 개인적 특성에 따른 호텔기업의 윤리경영과 직무만족의 차이. *관광연구저널* 18(2):203-216.
8. 조혜정·장희정 (2000) : 여행사 종사원의 직무만족에 관한 연구. *관광·레저연구* 12(2): 85-105.
9. 정수진 (1997) : 조직행동론. 삼우사, 140-141.
10. 명미선 (2000) : 특급호텔 조리 식음료 직무만족도 및 이직의사 견해 분석. 연세대학교 생활환경대학원 석사학위논문, 5.
11. 신재영·최규신·이상희·임배균 (2005) : 특급호텔과 외식업체 조리종사원의 직무만족과 이직성향의 관계. *문화관광연구* 17(1):76-100.

12. 이명호 · 김동섭 (2001) : 제과제빵 종사원의 직무만족도에 관한 실증적 연구. *한국조리학회지* 7(3):129-144.
13. 이창국 (2000) : 특1급 호텔 조리사의 직무만족도 분석. *외식경영연구* 3(1):159-177.
14. 이귀옥 (2005) : 호텔종사원의 여가활동유형과 직무만족과의 관계. *관광연구* 19(3):59-73.
15. 김창곤 (2007) : 호텔종사원의 직무만족과 고객지향성에 관한 연구. *관광연구저널* 21(1):159-174.
16. 안광열 (2002) : 호텔주방 내부고객 만족이 음식품질에 미치는 영향에 관한 연구. *경기대학교 서비스경영대학원*, 79-80.
17. 이학식 · 임지훈 (2007) : SPSS 12.0 매뉴얼. 법문사, 122-123, 서울.
18. 강병서 · 김계수 (2003) : 사회과학 통계분석. SPSS 아카데미, 305, 378, 서울.
19. 이선호 · 김선희 · 김민수 (2003) : 외식업종사자의 직무만족과 이직성향에 대한 실태분석. *한국조리학회지* 9(4):37-53.
20. 이선호 (2004) : 호텔종사자의 직무만족 요인과 이직성향에 인식에 관한 실증연구. *한국조리학회지* 10(1):186-202.
21. Alderfer CP (1969) : An empirical test of a new theory of human need. *Organizational Behavior and Human Performance* 4:142-175.
22. Locke EA (1976) : The Nature and Cause of Job Satisfaction. In Marvin D. Dunnette, ed., *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago, Rand McNally College Publishing, 1300.
23. Kalleberg AL · Reve T (1992) : Contracts and commitment: Economic and sociological perspectives on employment relations. *Human Relations* 45:1103-1132.
24. Joseph T · Ernest JM (1974) : *Industrial Psychology*, 6th, ed., Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall Inc. 298-299.
25. Herzberg F · Mausner B · Synderman BB (1959) : *The Motivation to Work* (John Wiely & Sons.) 52-89.
26. Dlen P · Fournet MK · Margaret D · Pryer W (1966) : Job satisfaction issues and problems. *Personal Psychology* 19:165-183.
27. Jurgenson CE (1978) : Job preference "What make a job or bad". *Journal of Applied Psychology* 63(3):267-276.
28. Porter LW · Steers RM · Mowday RT · Boulian PV (1974) : Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology* 57:603-609.

---

2008년 4월 25일 접수

2008년 5월 19일 1차 논문수정

2008년 5월 29일 2차 논문수정

2008년 6월 10일 게재확정